

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

*[Signature]* /Шубаева В.Г./

« 17 » *июня* 20 *19* г.

## ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКОГО РИТЕЙЛА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.04.08 Финансы и кредит
Направленность (профиль) программы	Банки и управление активами
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Составитель(и):

*[Signature]* / доцент кафедры БФРиС

к.э.н., доцент Зайцева И.Г.

Санкт-Петербург  
2019

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	2
2.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.....	3
3.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4.	ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
5.	СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
6.	ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА .....	5
7.	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....	5
8.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	7
9.	РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
9.1.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	7
9.2.	Материально-техническое обеспечение учебного процесса .....	8
10.	ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	9
11.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	9

### **1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель дисциплины** – сформировать у магистрантов целостное представление о содержании, значении и особенностях розничного бизнеса банков и выработать навыки осуществления банковского обслуживания розничных клиентов.

**Задачи:**

1. познакомить магистрантов с современными актуальными концепциями розничного банковского бизнеса;
2. дать представление о приемах и инструментах, используемых при разработке и реализации банками розничных стратегий;
3. закрепить знания об особенностях розничного банковского бизнеса и его месте в деятельности современного коммерческого банка;
4. сформировать у магистрантов практические навыки предоставления отдельных банковских услуг частным лицам;
5. развить аналитические способности магистрантов, логику, интуицию, умение оценивать ситуацию на рынке банковских услуг, обосновывать сделанные выводы

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 "Инструменты и технологии банковского ритейла", относится к выборным дисциплинам Блока 1 РУП ОПОП, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код и наименование компетенции выпускника	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)
способностью интерпретировать результаты финансово-экономических исследований с целью разработки финансовых аспектов перспективных направлений инновационного развития организаций, в том числе финансово-кредитных (ПК-25);	<b>(ПК-25)</b>	<p><b>Знать:</b> основные направления инновационного развития международного и внутреннего финансового рынка, способы их финансового обеспечения и направления деятельности коммерческих банков на финансовом рынке 3 (ПК-25).</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять приоритетные инновационные направления развития международного и внутреннего финансового рынка и определять их влияние на риски, регулирование и деятельность компаний различного типа в части привлечения и размещения средств У (ПК-25).</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения инновационных направлений развития международного и внутреннего финансовых рынков и деятельности на нем банков и поиска инструментов для их финансового обеспечения В (ПК-25)</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет- 4 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по заочной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (заочная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Содержание и особенности банковского ритейла	1		-	10
Тема 2. Виды банковских услуг для клиентов - физических лиц .	1	2	-	10
Тема 3. Организация кредитования физических лиц	-	3	-	10
Тема 4. Услуги банков по привлечению сбережений населения	-	2	-	10
Тема 5. Услуги по денежным переводам населения	-	3		10
Тема 6. Стратегические аспекты банковского обслуживания физических лиц	2	2		16
<b>Всего по дисциплине:</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>92</b>

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

##### **Тема 1. Содержание и особенности банковского ритейла.**

Роль физических лиц как клиентов банка. Характеристика финансовых потребностей частных лиц. Специфика обслуживания банками физических лиц. Факторы выбора банка населением. Розничный бизнес и его место в деятельности современного универсального банка. Тенденции развития современного банковского ритейла. Инновации и их роль в банковском ритейле.

##### **Тема 2. Виды банковских услуг для клиентов - физических лиц**

Общая характеристика банковских услуг для населения. Рынок банковских услуг для населения. Нормативно-правовое регулирование банковского ритейла. Общая характеристика групп банковских услуг для населения.

##### **Тема 3. Организация кредитования физических лиц**

Понятие потребительского кредитования, основные виды кредитов. Организация процесса потребительского кредитования. Технологии кредитования. Основные подходы к оценке кредитоспособности заемщика – физического лица. Система ипотечного жилищного кредитования, ее элементы. Особенности заключения кредитного договора и договора ипотеки. Работа банков с проблемными кредитами физических лиц. Банкротство физического лица.

#### **Тема 4. Услуги банков по привлечению сбережений населения**

Банковские вклады населения и альтернативные способы привлечения средств. Финансовые инструменты для частных лиц. Инструменты стимулирования сберегательной активности населения. Другие способы привлечения средств частных лиц.

#### **Тема 5. Услуги по денежным переводам населения**

Содержание и виды розничных платежей. Банковский счет физического лица. Технологии расчетного обслуживания населения. Платежи с использованием банковских карт. Банковская карта как основа комплексного обслуживания розничных клиентов. Платежи без открытия счетов. Услуги на основе ЭСП. Системы дистанционного обслуживания населения.

#### **Тема 6. Стратегические аспекты банковского обслуживания физических лиц**

Розничная стратегия современного универсального банка. Типы ритейловых стратегий банков. Управление розничной клиентской базой. Маркетинговые инструменты банковского ритейла. Организация комплексного обслуживания частных лиц. Экономическая оценка обслуживания банками розничных клиентов: основные подходы.

### **6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА**

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия.

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	2	3
1	Банковский ритейл и его роль в деятельности современного универсального банка	Семинарское занятие: дискуссия, обсуждение
2	Тенденции развития рынка ритейловых услуг банков: трансформация инструментов и технологий	Семинарское занятие: дискуссия, обсуждение
3	Организация кредитования физических лиц	Практическое занятие: разбор кейсов, решение задач
4	Услуги банков по привлечению сбережений населения	Практическое занятие: разбор кейсов, решение задач
5	Платежные услуги банков для частных лиц	Практическое занятие: разбор кейсов, решение задач
6	Выбор банком стратегии ритейлового бизнеса.	Семинарское занятие: дискуссия, обсуждение

### **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

#### **7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины**

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

## 7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ тем ы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Индивидуальное самостоятельное задание. Подготовка презентации, характеризующей основные тенденции развития рынка ритейловых услуг банков.
2	Деловая ситуация «Выбор банка для обслуживания».
3	Решение задач и выполнение практических заданий по вопросам организации кредитования частных лиц
	Деловая ситуация «Выбор инструмента для накопления и сбережения средств».

№ тем ы	Вид самостоятельной работы
	Мини-кейс «Разработка системы ДБО для физических лиц».
4	Работа в малой группе «Определение критериев клиентоориентированности банка».
1,2,3,4	Подготовка к занятиям семинарского типа
1,2,3,4	Подготовка к зачету

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

Для обучающихся заочной формы обучения разработаны методические рекомендации по выполнению контрольных работ. Методические рекомендации включают в себя все виды самостоятельной работы, предусмотренные для успешного освоения дисциплины.

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Инструменты и технологии банковского ритейла» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Проблемная лекция Виды банковских услуг для клиентов - физических лиц;
- Анализ конкретных ситуаций, Кейсы по дисциплине:
  1. Мини-кейс «Российский банковский розничный рынок».
  2. Деловая ситуация «Выбор банка для обслуживания».
  3. Деловая ситуация «Выбор инструмента для накопления и сбережения средств».
  4. Работа в малой группе «Определение критериев клиентоориентированности банка».
  5. Мини-кейс «Разработка системы ДБО для физических лиц».
- Групповая дискуссия (проблемный семинар). Выбор банком стратегии ритейлового бизнеса.

## 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронны е ресурсы
Банковское дело : учебник / [Н.П. Радковская и др.] ; под ред. Е.В. Тихомировой, Н.П. Радковской .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 236 с. — Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://opac.unicon.ru">opac.unicon.ru</a>	основная	103	<a href="http://opac.unicon.ru">ЭБ OPAC.UNEC ON.RU</a>
Деньги, кредит, банки. Финансовые рынки :	основная	82	

учебник : [в 2 частях] Часть 1 / [Гудовская Л.В. и др.] ; отв. ред. С.Ю.Янова .— Москва : Юрайт, 2019 .— 300 с. — Сведения доступны также по Интернету: ЭБС Юрайт.			<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Скляренко В.В. Банковский менеджмент : учебное пособие .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2009 .— 107 с. — Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>	дополнительная	209	<a href="#">ЭБ ОРАС.UNEC ON.RU</a>
<a href="#">Казимагомедов А. А.</a> Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций : учебник . — Электрон. дан. — Москва : ИНФРА-М, 2019 .— 502 с.	дополнительная	—	<a href="#">ЭБС ZNANIUM</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. В помещениях имеется мультимедийное оборудование, экран, персональный компьютер.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г



2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

#### **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

#### **11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.